



**Informe Anual de
INFRAESTRUCTURAS**

BUSINESS&MARKETING SCHOOL  **ESIC**

CURSO ACADÉMICO 2012 / 2013

ÍNDICE

1. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
2. DATOS GLOBALES DE INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES	4
A. GENERAL Y POR CAMPUS.....	4
B. ACCIONES REALIZADAS DE MANTENIMIENTO Y MEJORA POR CAMPUS	4
3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	8
A. EMPLEADOS.....	8
B. ESTUDIANTES/PARTICIPANTES.....	8
a. ESTUDIANTES DE GRADO	8
b. ESTUDIANTES DE POSTGRADO	26
4. RESULTADOS DE RECONOCIMIENTOS (QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES).....	31
A. PERSONAL DE ESIC	31
B. ALUMNOS	31
C. OTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	31
5. CONCLUSIONES.....	32
6. MEJORAS PROPUESTAS	32
A. PROCEDIMIENTO	32
B. RESULTADOS	32

1. OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo del Informe de Infraestructuras es informar sobre las actividades y los resultados obtenidos en torno a las instalaciones e infraestructuras en los campus de ESIC, y con la participación de los diferentes grupos de interés en ESIC, en base al cuál se propondrán mejoras para su puesta en marcha, en tiempos, responsables y recursos adecuados.

ORGANO RESPONSABLE

Secretaria General de ESIC apoyo del resto áreas académicas así como de gestión.

NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO bajo los que opera INFRAESTRUCTURAS:

Procedimiento:

4.60 Infraestructuras

Otros Documentos:

- Plan de Mantenimiento y Limpieza General
- Registros de las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo realizadas (internas y externas)
- Acuerdos/Contratos con terceros
- Contratos con empresas mantenedoras
- Partes de averías reparadas

SUPERVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

El informe será revisado y aprobado por el Comité de Dirección de ESIC, y en última instancia por el Secretario General.

PUBLICACIÓN

Una vez el informe ha sido aprobado por el Comité de Dirección de ESIC, será publicado por la Unidad de Calidad en la web corporativa de ESIC para su visualización por todos los grupos de interés.

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Dpto. de Comunicación de ESIC comunicará a través de los diferentes canales de los que se dispone en su momento, la publicación de dicho informe para que sea conocido por todos los interesados.

PERIODOS DE DESARROLLO, PUBLICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

EL Informe se desarrollará en el primer trimestre del curso académico posterior al que se ha evaluado. Será revisado y aprobado por el Comité de Dirección antes de la finalización del primer trimestre del curso académico posterior al que se ha evaluado (Diciembre) o primer mes del segundo trimestre del curso académico posterior al que se ha evaluado (Enero).

Se publicará y rendirá cuentas entorno al mes de Febrero del segundo trimestre del curso académico posterior al que se ha evaluado.

2. DATOS GLOBALES DE INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

a. GENERAL Y POR CAMPUS

2012							
	M2 totales	AULAS	SALAS	ORDENADORES	SALA CONFERENCIAS	CAPACIDAD SALA	M2 construidos
POZUELO							
GRADO	2200	39	3	250	1	200	2200
POSTGRADO	1000	12	33	100	1	85	1000
EXECUTIVE	3000	11	2	20			3000
VALENCIA	9000	22	10	130	2		9000
BRASIL	20000	14	5	80	1	200	
MALAGA	1150	10	3	24	1		1150
SEVILLA	3500	15	5	70	1	100	3500
ZARAGOZA	10000	15	8	50	1	140	3000
PAMPLONA	2500	9	6	80	1		2500
TUDELA	200	6		4			200
PAM. IDIOMAS	320	8		4			320
BARCELONA	2000	12	7	40	1	100	2000
TOTAL	54870	173	82	852	10	825	27870

La información referente a los datos de Infraestructuras en Instalaciones aparece detallada en la memoria resumen, que anualmente se publica en la Web de ESIC:

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/memoria-resumen-de-esic-2012-version-espanol.pdf>

b. ACCIONES REALIZADAS DE MANTENIMIENTO Y MEJORA POR CAMPUS

1. POZUELO

- **Apertura de la nueva Biblioteca en Campus Pozuelo:**

La Biblioteca es producto del Acuerdo de Colaboración entre el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y ESIC, por el cual el Ayuntamiento cede el suelo y la gestión de la Biblioteca a ESIC. La Biblioteca Municipal de ESIC ofrece servicio tanto a los alumnos de ESIC como a cualquier otro universitario, externo a ESIC.

La Biblioteca consta de:

- 2000 m2 espacio
- 186 puestos para estudio con mesas equipadas con toma eléctrica, para cualquier dispositivo.
- Acceso Internet por Wifi
- 24 puestos, en una sala con ordenadores
- 88 puestos en salas de estudio (8 salas de estudio de 8 puestos cada una)

- 1 Salón de actos (45 puestos)
- 2 salas de lectura
- 1 Hemeroteca

- **Mejora de las Instalaciones del Campus:**

El Edificio central del Campus de Pozuelo (Área Universitaria) se realizó la pintura del edificio para mantenimiento de Aulas y Pasillos.

Reposición de la iluminación de la planta primera del Edificio de Área Universitaria.

Cambios de iluminación a LED en zonas comunes del Edificio de Área Universitaria (Aseos, Museo y Cafetería).

Sustitución de puertas interiores de los Ascensores a puertas automáticas del Edificio de Área Universitaria.

Adaptación a la nueva Normativa sobre Señalización en los Edificios de la Señalización del Edificio tanto del Área Universitaria como de Postgrado.

2. MADRID EXECUTIVE

- **Mejora de las Instalaciones del Campus:**

Se han llevado a cabo obras de mejora y remodelación del edificio de Arturo Soria: Executive Education, en garaje, ascensores, servicios, etc. Adecuación y modernización del edificio. La obra se ha realizado en verano de 2013.

3. SEVILLA

- **Mejora de las Instalaciones del Campus:**

Se han llevado a cabo la reforma de algunos techos del edificio debido a su deterioro.

Se han instalado mamparas de cristal para separar del hall de entrada, del área de empleados.

4. VALENCIA

- **Mejora de las Instalaciones del Campus:**

Se han llevado a cabo en el periodo 2012/13, labores de mantenimiento en el edificio y recinto del edificio, tales como:

- Adquisición de Mobiliario.
- Una pantalla de comunicación dinámica.
- Adquisición de locales de idiomas
- Reforma del Salón de Actos

5. BARCELONA:

- **Mejora de las Instalaciones del Campus:**

En mayo 2013 sustitución de todos los equipos informáticos de los alumnos (38 PC's).

A finales de 2012 se habilitó una sala de trabajo nueva para los alumnos, con capacidad para 30 personas, mesas redondas para 5 personas/mesa, acceso a libros de consulta y luz natural.

6. ZARAGOZA

• Mejora de las Instalaciones del Campus:

Se han llevado a cabo en el periodo 2012/13, labores de mantenimiento en el edificio y recinto del edificio, tales como:

- Enmoquetado del suelo del Salón de Actos
- Repintado de fachada trasera, escalera de emergencias y entrada principal
- Instalación de sistema de seguridad en el despacho de administración
- Reparación de persianas del edificio
- Instalación de punto de luz en la salita
- Cambio de reactancias de pantallas de luz
- Cambio de luces de emergencia
- Cambio de sistema de descarga de los inodoros
- Forrado de material "vileda" en pizarras de aulas: C1, C2 y C3
- Instalación de pizarra de "vileda" en aulas A3 y A4

7. MÁLAGA

• Mejora de las Instalaciones del Campus:

Se llevó a cabo una mejora en las instalaciones mediante la obra del hall de entrada en la que se reorganizó la zona de administración, estableciendo una separación de los diferentes puestos de trabajo mediante Mamparas de Cristal. La obra se hizo entre agosto y septiembre de 2012.

Se llevó a cabo una mejora en el acceso a la zona de aparcamiento del edificio, para reserva dicho área al personal y alumnos de ESIC. La mejora ha consistido en instalar dos barreras en el vial de entrada a nuestro parking para controlar la entrada. La obra se realizó en septiembre de 2013.

8. IDIOMAS TUDELA

• Mejora de las Instalaciones del Campus:

Se han pintado las dos plantas del edificio (interior). Las inspecciones de extinción de incendios y gas están correctas.

9. IDIOMAS PAMPLONA

• Mejora de las Instalaciones del Campus:

Se realizaron las revisiones oportunas que marca la ley. Revisión de incendios y de riesgos laborales. Las revisiones fueron todas satisfactorias y no hubo necesidad de realizar mejoras en la infraestructura.

10. PAMPLONA

No aplica ya que el edificio es de Club de Marketing y Navarra, y por tanto son Club de Marketing quienes se encargan del mantenimiento y mejora de las instalaciones.

ANÁLISIS DE DATOS Y CONCLUSIONES (Generales y por Campus):

Lo más destacable de este periodo ha sido la apertura de la Biblioteca universitaria en **Pozuelo de Alarcón (Madrid)**, lo cual ha supuesto una mejora importante en la prestación de este servicio para los estudiantes de ESIC Pozuelo.

Destacable en el caso del campus de **Málaga**, la mejora y privacidad del parking de ESIC para así reservar las plazas para el personal y alumnos de ESIC, ya que era una sugerencia reincidente de los alumnos, ya que tenían problemas de aparcamiento. Finalmente se ha podido subsanar el trámite legal y se ha podido instalar la barrera.

Destacable en el caso de **Barcelona**, la mejora en la prestación de servicios complementarios para los alumnos tales como, incremento de salas de trabajo disponibles y la renovación de equipos informáticos.

Importante, por su magnitud y mejora de instalaciones, la reforma llevada a cabo en el edificio de **Madrid Arturo Soria (Executive Education)**.

El resto de acciones de los diferentes campus (pintura; iluminación; etc) entra dentro del programa de mantenimiento general de los edificios, que ESIC lleva a cabo de forma regular en todos sus campus.

PROPUESTAS DE MEJORAS (Mejora/Código Mejora/Causas de la Mejora/ Acción/es a desarrollar/ Responsables/Tiempo realización/Recursos)

Mejora: Nuevo Plan de Emergencias para los Edificios del Área Universitaria, Postgrado y Biblioteca **(ESIC Pozuelo)**

Causa: Mejorar adaptándose a la Normativa el Plan de Emergencias

Acciones a Desarrollar: Reforzar y actualizar formación el personal en caso de emergencia.

Responsables: Secretaría General

Tiempo Realización: 13/14

Código: 2013.INFRAESTRUCTURAS.001

Mejora: A lo largo del curso 2013/14 se va a proceder a pintar las aulas del piso de abajo y utilizar varias de las cristaleras como medio de publicidad, por medio de vinilos **(ESIC Idiomas Pamplona)**

Causa: Mejorar y conservar las instalaciones del edificio

Acciones a Desarrollar: Pintura e instalación de vinilos.

Responsables: Dirección de campus

Tiempo Realización: 13/14

Código: 2013.INFRAESTRUCTURAS.002

3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

a. EMPLEADOS

Está previsto realizar un Plan de Encuestas al Personal de los campus para conocer la valoración de las infraestructuras e instalaciones en sus diferentes campus. Los primeros a encuestar serán Campus de Pozuelo y Valencia, para en una fase posterior se realice en el resto de campus.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se conocerán en el curso 2013/2014.

Propuestas de Mejora (Mejora/Código Mejora/Causas de la Mejora/ Acción/es a desarrollar/
Responsables/Tiempo realización/Recursos)

Mejora: A lo largo del curso 2013/14 se va a proceder a realizar Plan de Encuesta sobre Valoración de las Infraestructuras e Instalaciones en el Campus de Pozuelo y Valencia.

Causa: Conocer la opinión del personal PAS y Docente sobre las Infraestructuras e Instalaciones.

Acciones a Desarrollar: Plan de Encuesta.

Responsables: Dirección de campus, Responsable Mantenimiento y Responsables de TIC.

Tiempo Realización: 13/14

Código: 2013.INFRAESTRUCTURAS.003

b. ESTUDIANTES/PARTICIPANTES

Se evalúa la satisfacción de los estudiantes/participantes, respecto a las infraestructuras e las diferentes instalaciones y campus, dentro de la Encuesta de Satisfacción Final e Intermedia de las Titulaciones para los diferentes campus, a través de las preguntas de la encuesta correspondientes, según las instalaciones de cada campus.

a. ESTUDIANTES DE GRADO

Encuesta Satisfacción FINAL, Preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones (esta encuesta va dirigida a Estudiantes del último curso de Título):

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
35 -	Aulas de clase
36 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
37 -	Sistema de préstamo de libros
38 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
39 -	Venta de libros
40 -	Salas de trabajo en equipo
41 -	Aulas de informática
42 -	Servicio de fotocopias
43 -	Cafetería
44 -	Restauración
45 -	Agencia de viajes
46 -	Instalaciones en general

Encuesta Satisfacción INTERMEDIA Preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones (esta encuesta va dirigida a Estudiantes habiendo cursado la mitad del Título):

Informe Anual de INFRAESTRUCTURAS 2012/2013

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
34 -	Aulas de clase
35 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
36 -	Sistema de préstamo de libros
37 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
38 -	Venta de libros
39 -	Salas de trabajo en equipo
40 -	Aulas de informática
41 -	Servicio de fotocopias
42 -	Cafetería
43 -	Restauración
44 -	Agencia de viajes
45 -	Instalaciones en general

A continuación, se muestran las tasas de respuesta de las encuestas realizadas en el Curso 2012/2013:

Tipo Encuesta	Campus	Titulación	Ct_ Muestra	Ct_ Grabados	% Respuesta
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGADE-2º	103	14	13,59
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GADE-2º			ND
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGMK-2º	82	12	14,63
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GMK-2º	40	5	12,5
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGRRP-2º	76	7	9,21
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GRRP-2º	86	13	15,12
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-TSDMC-2º	55	8	14,55
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-DTGADE-2º	17	7	41,18
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-GADE-2º	14	6	42,86
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-DTGCRP-2º	13	5	38,46
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-GCRP-2º	16	7	43,75
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-TSDMC-2º	16	4	25
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Navarra	2012-TMK-2º	22	7	31,82
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Sevilla	2012-TMK-2º	17	5	29,41
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Zaragoza	2012-TMK-2º	25	22	88
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Barcelona	2012-TMK-2º	37	25	67,57
			619	147	23,74%

Tipo Encuesta	Campus	Titulación	Ct_ Muestra	Ct_ Grabados	% Respuesta
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGADE 4º	69	11	15,94
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GADE 4º	21	3	14,29
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGMK 4º	69	10	14,49
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GMK 4º	38	9	23,68
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGRRP 4º	51	13	25,49
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GRRP 4º	77	15	19,48
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-TSDMC 4º	248	22	8,87
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-LADEM 5º	103	19	18,45
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-RRPP 5º	117	25	21,37
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-TMK 5º	184	29	15,76
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-TSDMC 4º	19	5	26,32
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-ADE 5º	22	5	22,73
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-RRPP 5º	49	17	34,69
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-TMK 5º	21	5	23,81
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Barcelona	2012-TMK 3º	46	6	13,04
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Navarra	2012-TMK 3º			ND
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Sevilla	2012-TMK 3º	28	6	21,43
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Zaragoza	2012-TMK 3º	33	22	66,67
			1195	222	18,57%

A continuación, se muestran los resultados de las Valoraciones de los Estudiantes a las Preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones del Campus por cada uno de los Títulos que se cursan en el Campus:

Infraestructuras 12/13 Ed.0

ESIC © Copyright. Todos los derechos reservados. Septiembre 2013

Página 9

• POZUELO

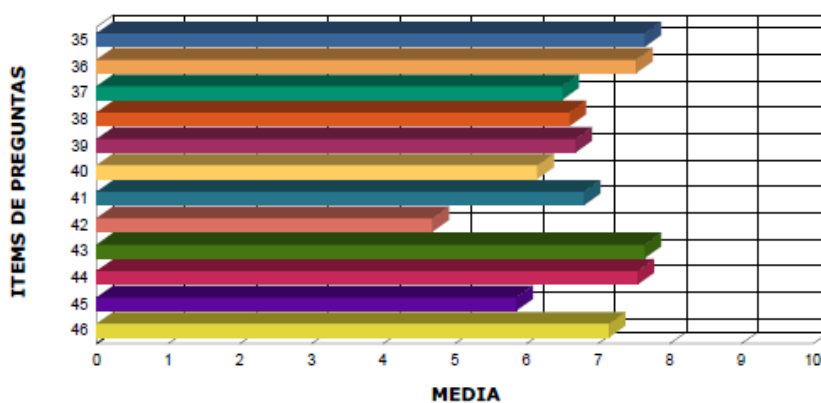
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

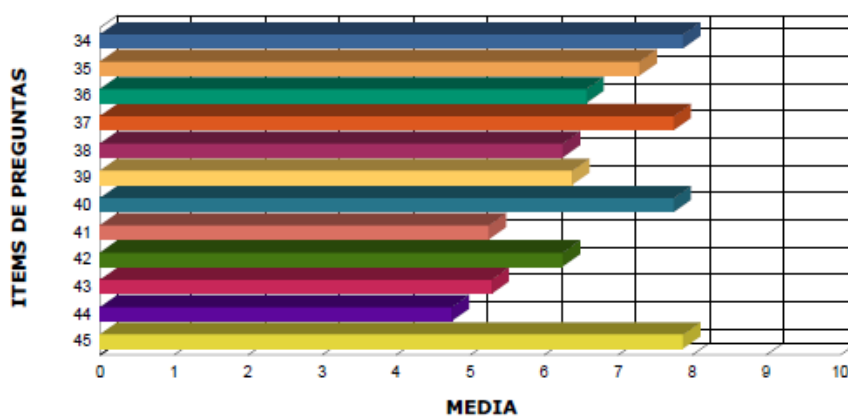


Titulado Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

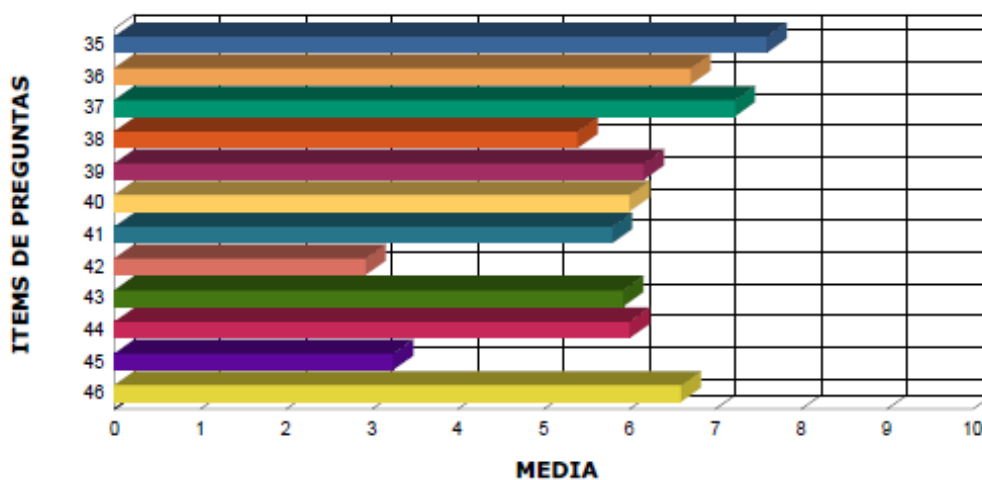
HISTOGRAMA DE MEDIAS



Grado Oficial en Publicidad y Relaciones Públicas (Titulación Oficial - URJC) Madrid (GRPUB)

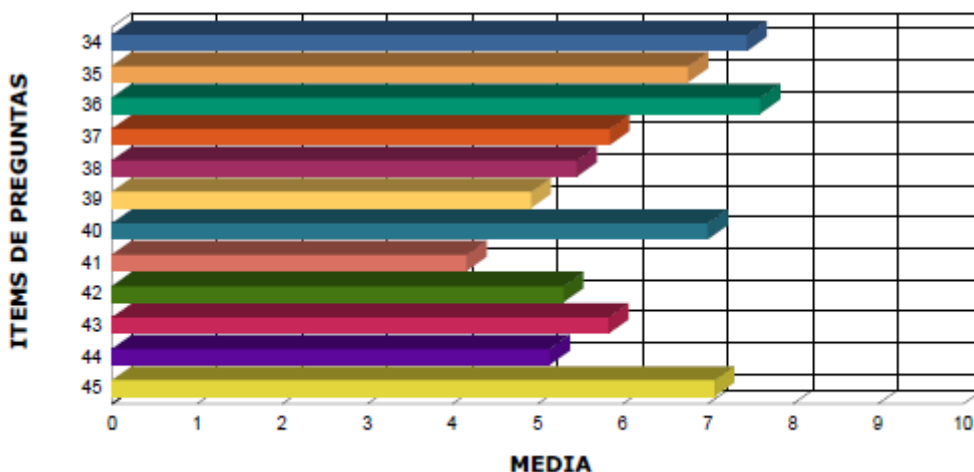
Grado Oficial en Publicidad y Relaciones Públicas
Encuesta Satisfacción Final Grado
Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Grado Oficial en Publicidad y Relaciones Públicas
Encuesta Satisfacción Grado (I)
Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



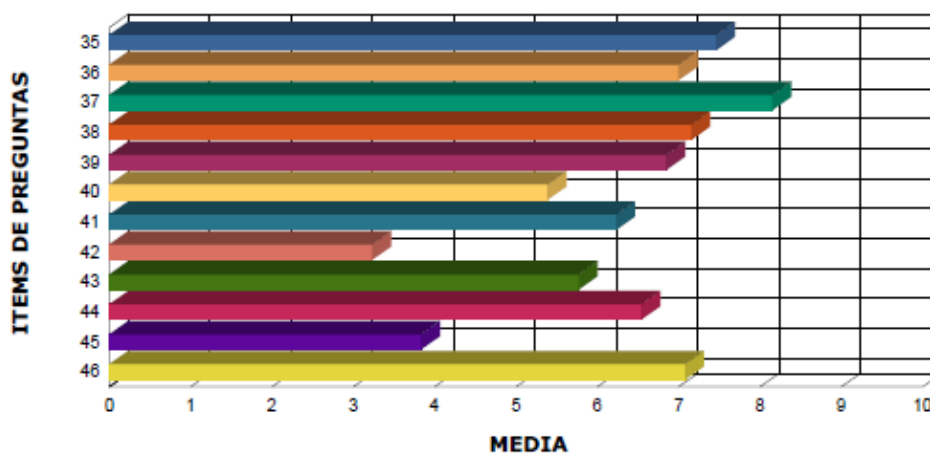
Grado Oficial en Publicidad y Relaciones Públicas (Titulación Oficial - URJC) + Título Superior en Marketing (ESIC). Madrid (GRPUB+TSMK)

Grado Oficial en Publicidad y RRPP + Título Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

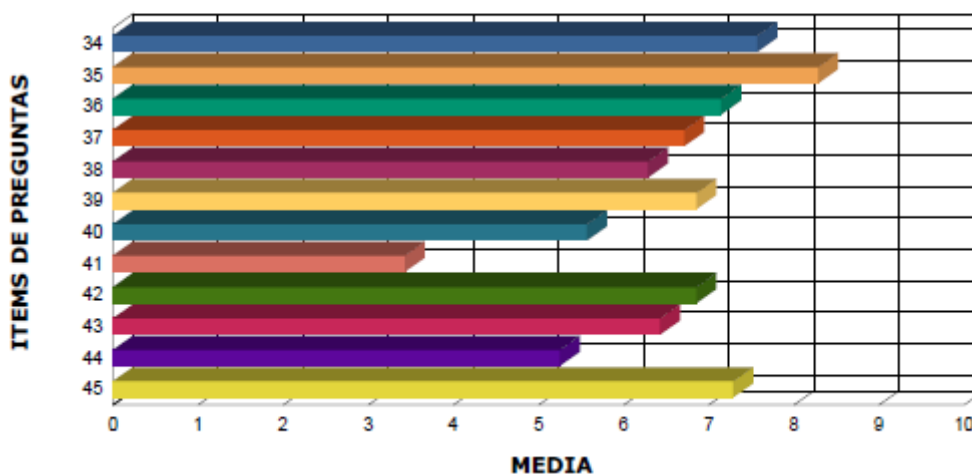


Grado Oficial en Publicidad y RRPP + Título Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (I)

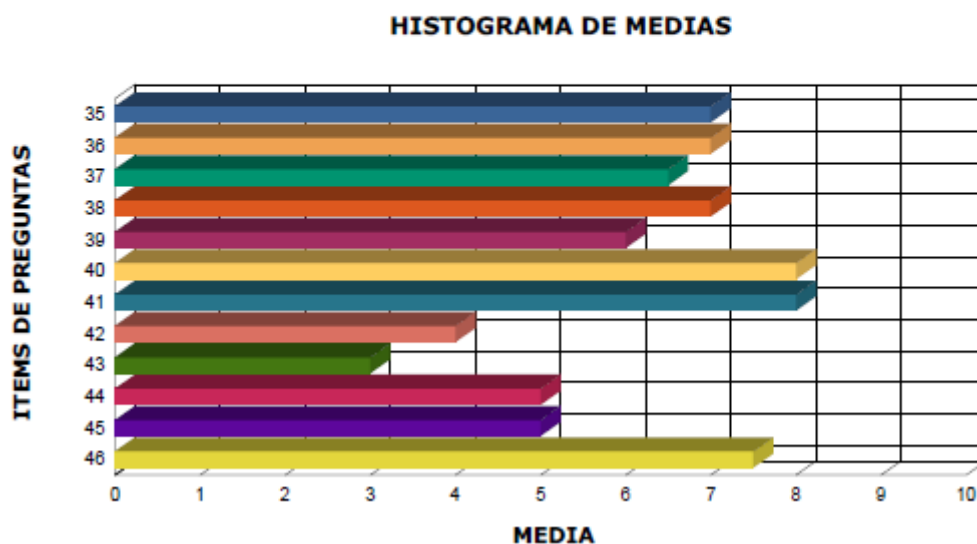
Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Grado Oficial en ADE (Titulación Oficial - URJC) Madrid (GRADE)

Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas
Encuesta Satisfacción Final Grado
Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado



NOTA: Para la Titulación de GADE no se generaron informes debido a que no hubo respuestas al cuestionario de satisfacción INTERMEDIA por parte de los alumnos.

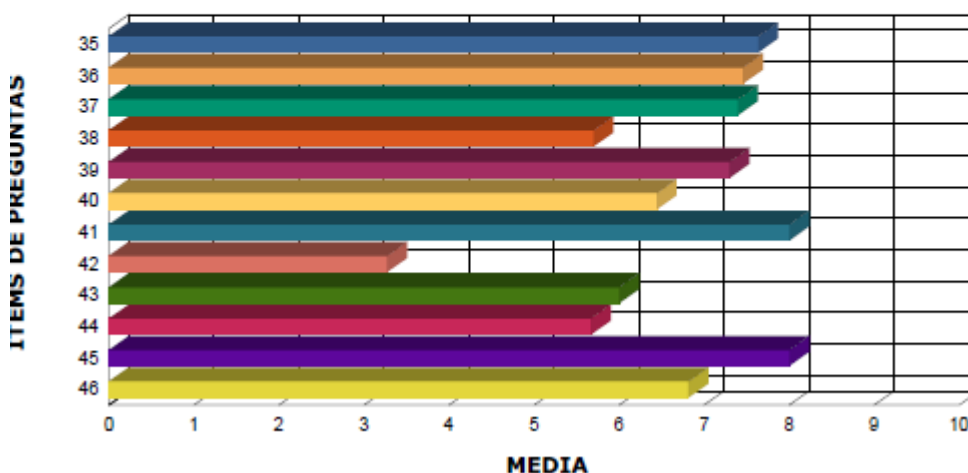
Grado Oficial en ADE (Titulación Oficial - URJC) + Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (ESIC). Madrid (GRADE+TSDMC)

Grado Oficial en Adm. y Dir. de Empresas + Título Sup. en Dir. de Mk y Gest. Comercial

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

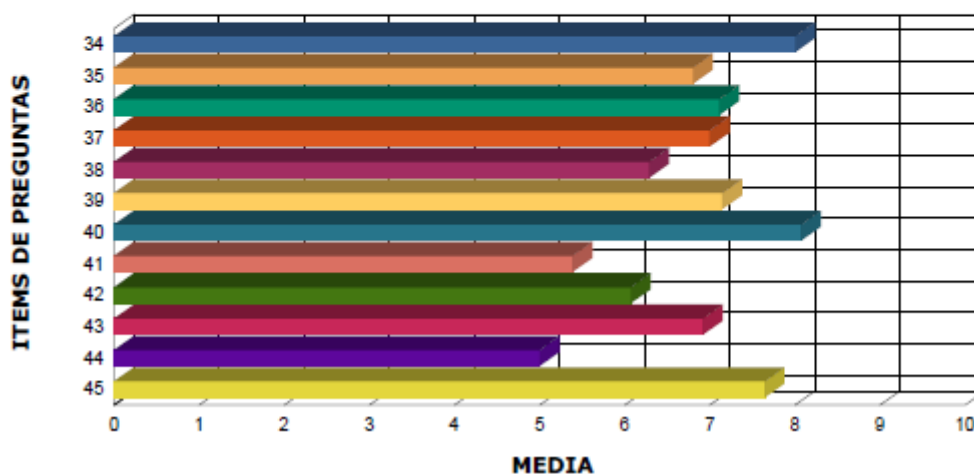


Grado Oficial en Adm. y Dir. de Empresas + Título Sup. en Dir. de Mk y Gest. Comercial

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



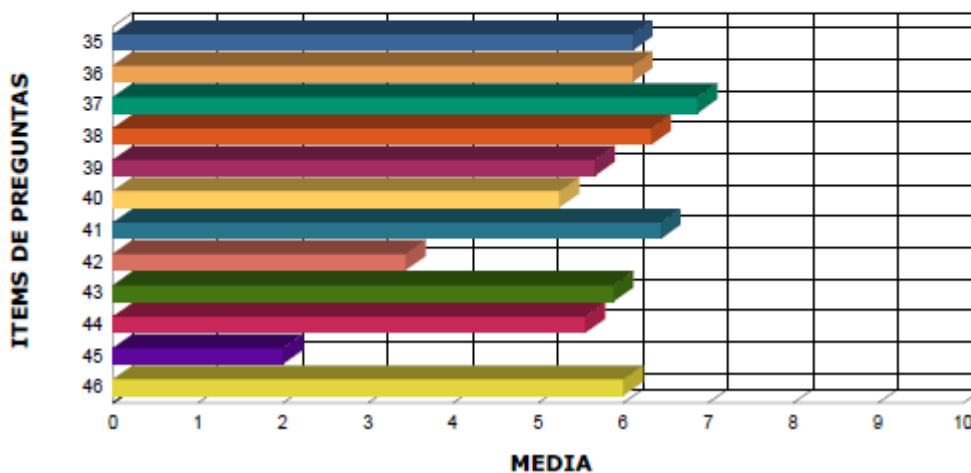
Grado Oficial en Marketing (Titulación Oficial - URJC). Madrid (GRMK)

Grado Oficial en Marketing

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

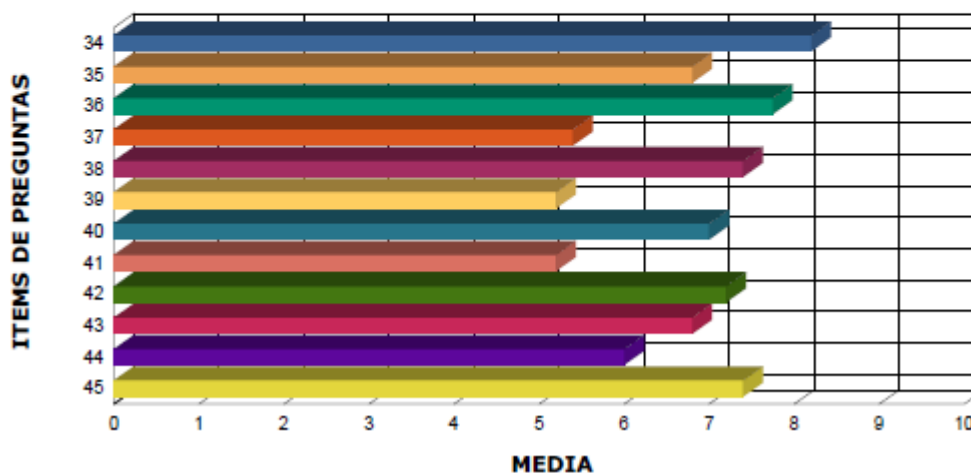


Grado Oficial en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



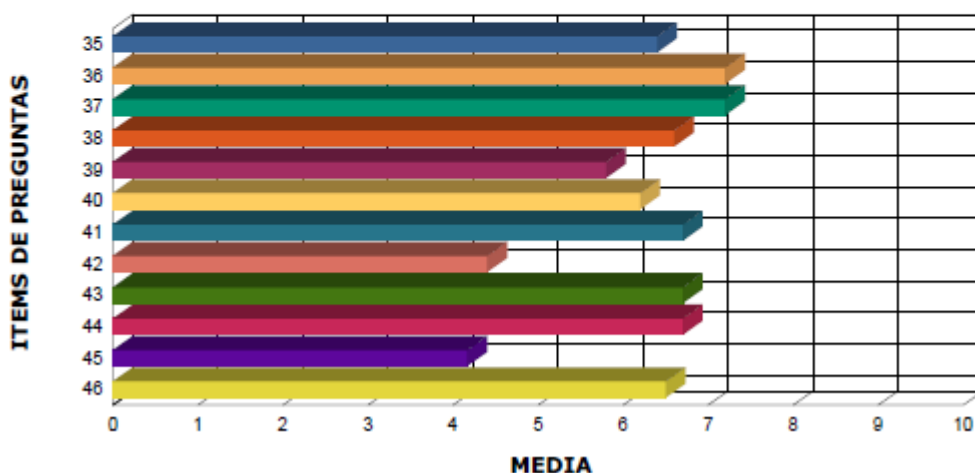
Grado Oficial en Marketing (Titulación Oficial - URJC) + Título Superior en Dirección Comercial (ESIC). Madrid (GRMK+TSDC)

Grado Oficial en Marketing + Título Superior en Dirección Comercial

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

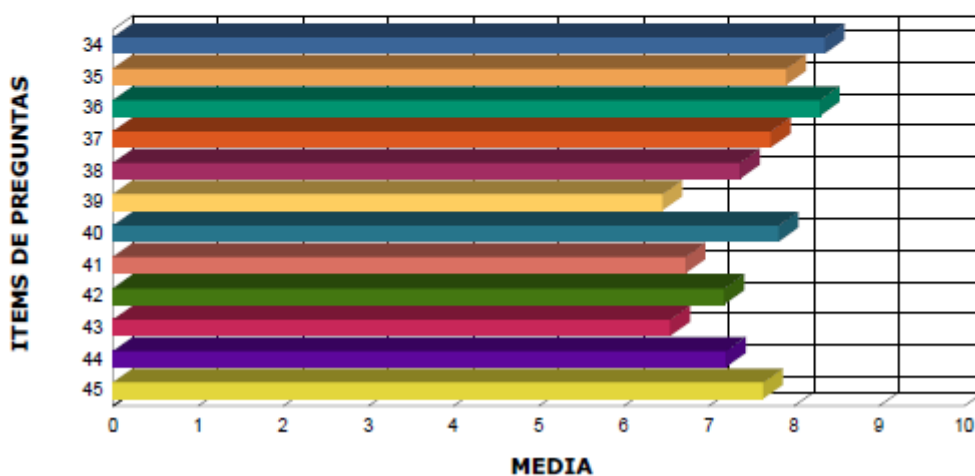


Grado Oficial en Marketing + Título Superior en Dirección Comercial

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Análisis de Datos y Conclusiones GRADO (POZUELO):

En el caso de Pozuelo es destacable que para todas las titulaciones, la valoración general de las instalaciones es superior a 6 y salvo en dos casos supera la media de 7.

En cuanto a los servicios a mejorar, destaca para todas las titulaciones el Servicio de Fotocopias y en segundo término: la Agencia de Viajes, Venta de libros y Cafetería.

Propuestas de Mejoras No procede

• VALENCIA

Preguntas de la Encuesta Satisfacción FINAL:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
35 -	Aulas de clase
36 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
37 -	Sistema de préstamo de libros
38 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
39 -	Venta de libros
40 -	Salas de trabajo en equipo
41 -	Aulas de informática
42 -	Servicio de fotocopias
43 -	Cafetería
44 -	Restauración
45 -	Instalaciones en general

Preguntas de la Encuesta Satisfacción INTERMEDIA:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
34 -	Aulas de clase
35 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
36 -	Sistema de préstamo de libros
37 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
38 -	Venta de libros
39 -	Salas de trabajo en equipo
40 -	Aulas de informática
41 -	Servicio de fotocopias
42 -	Cafetería
43 -	Restauración
44 -	Instalaciones en general

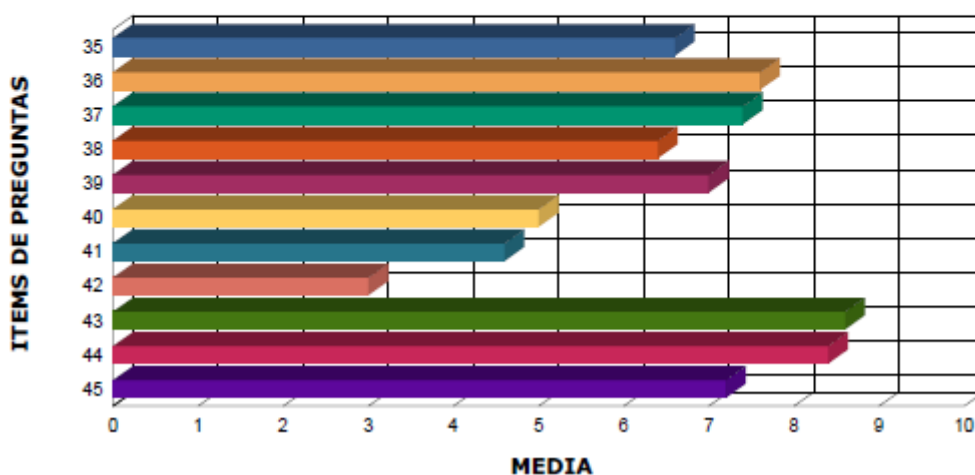
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Encuesta Satisfacción Final Grado

Cuestionario Satisfacción Final y Futuras Expectativas Grado

HISTOGRAMA DE MEDIAS

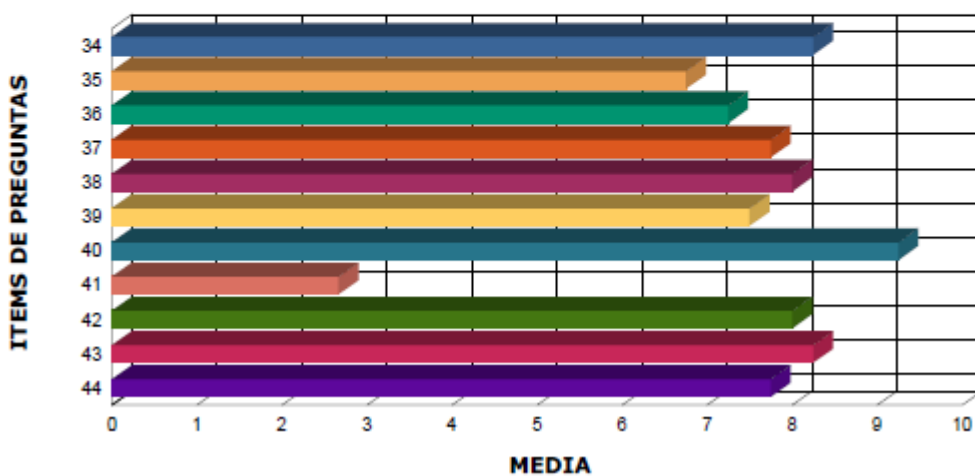


Titulado Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

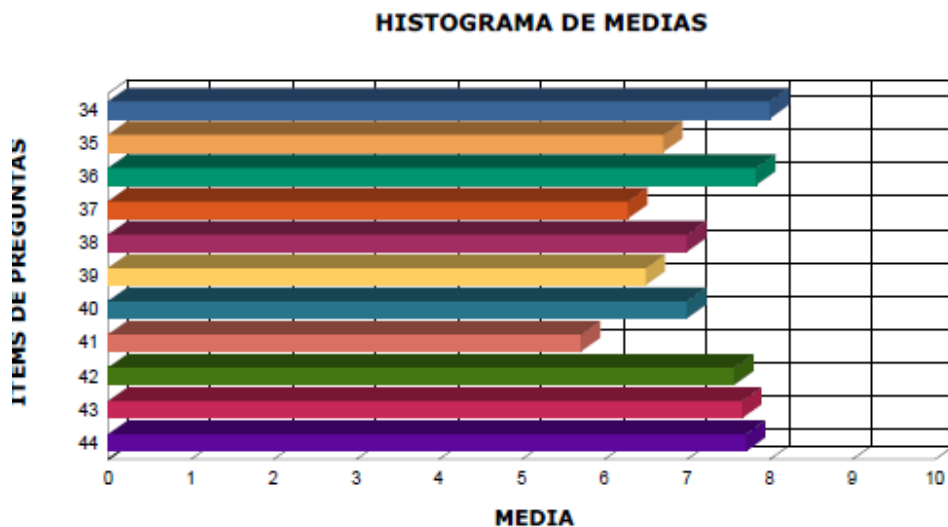


Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas (Titulación Oficial - UMH) Valencia

Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

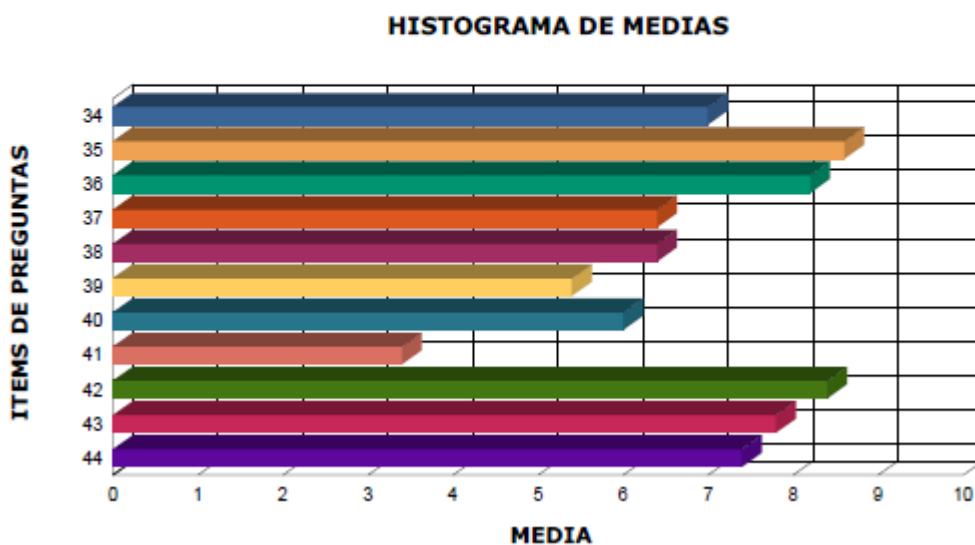


Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas (Titulación Oficial - UMH) + Título Superior en Marketing (ESIC). Valencia

Grado Oficial en Comunicación y RRPP + Título Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

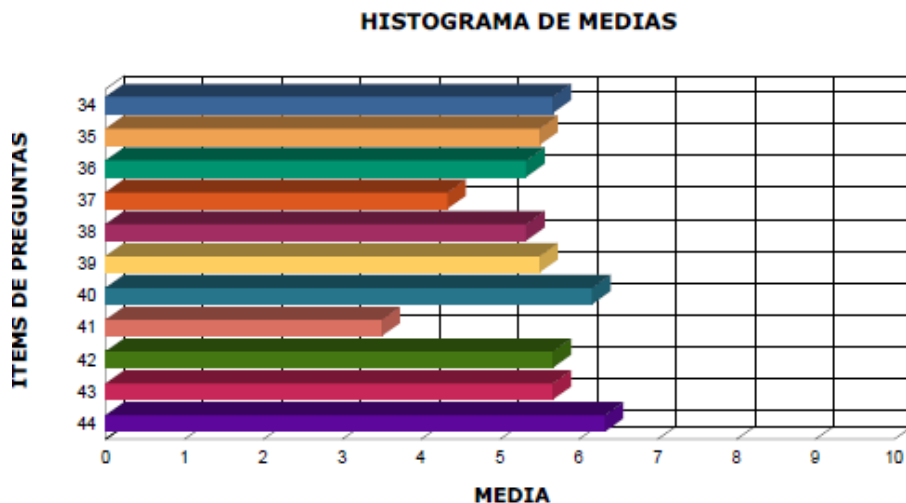


Grado Oficial en ADE (Titulación Oficial - UMH). Valencia (GRADEV)

Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)

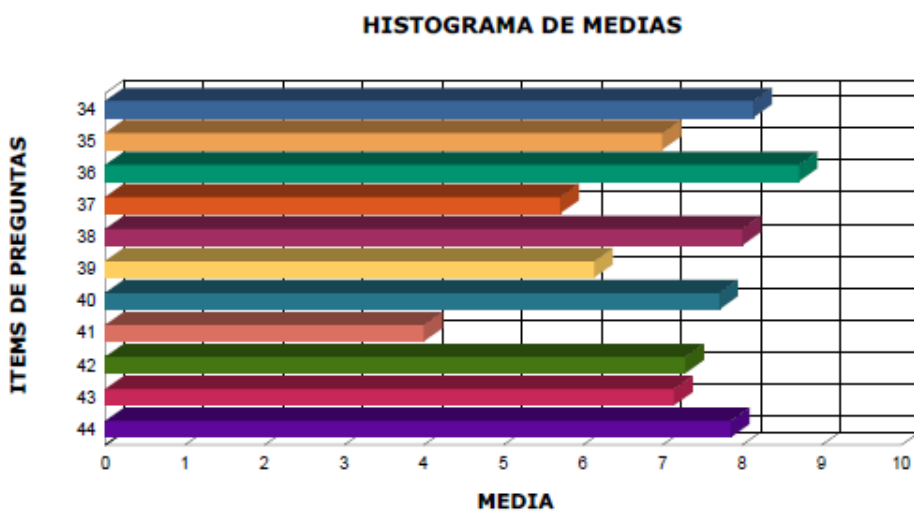


Grado Oficial en ADE (Titulación Oficial - UMH) + Titulo Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (ESIC). Valencia (GRADEV+TSDMC)

Grado Oficial en Adm. y Dir. de Empresas + Título Sup. en Dir. de Mk y Gest. Comercial

Encuesta Satisfacción Grado (I)

Cuestionario Satisfacción Grado - (I)



Análisis de Datos y Conclusiones-Grado (VALENCIA):

En cuanto a los servicios a mejorar, destaca para todas las titulaciones el Servicio de Fotocopias.

Propuestas de Mejoras No procede

- **BARCELONA**

Preguntas de la Encuesta Satisfacción:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
33	- Aulas de clase
34	- Sistema de consulta de libros
35	- Aulas de informática
36	- Instalaciones en general

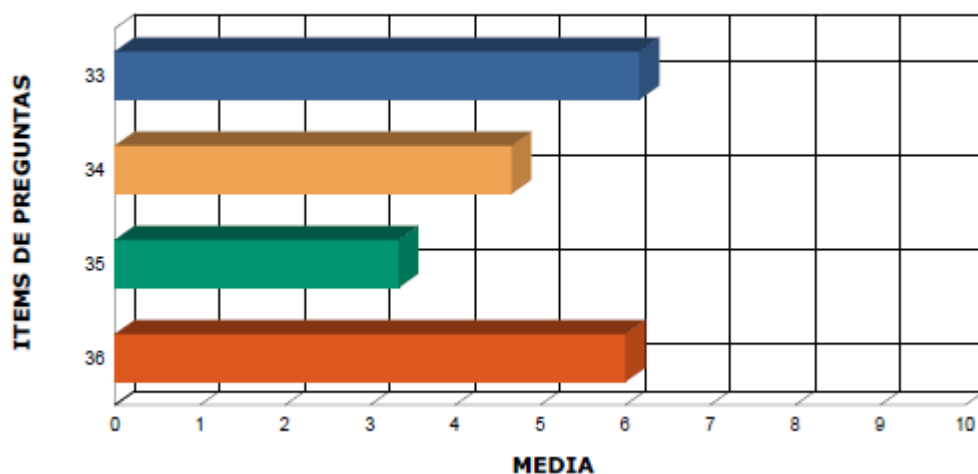
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (FSB)

Cuestionario Satisfacción Grado - (FSB)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

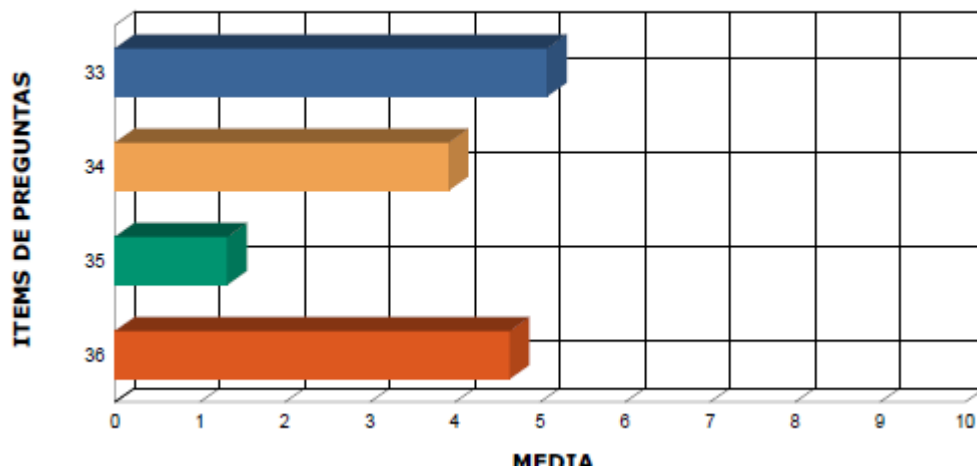


Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (ISB)

Cuestionario Satisfacción Grado - (ISB)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Análisis de Datos y Conclusiones (BARCELONA):

En el caso de Barcelona la valoración general de las instalaciones es inferior a 6, ya que es un campus con mayores limitaciones de infraestructuras debido a su menor dimensión.

En cuanto a los servicios a mejorar, destaca el Servicio de Aulas de Informática, del cual se ha llevado a cabo una mejora este curso consistente en cambiar todos los equipos informáticos.

Propuestas de Mejoras No procede

• **NAVARRA**

Preguntas de la Encuesta Satisfacción:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
34	- Aulas de clase
35	- Fondo bibliográfico de la biblioteca
36	- Sistema de préstamo de libros
37	- Espacios y accesibilidad de la biblioteca
38	- Venta de libros
39	- Salas de trabajo en equipo
40	- Aulas de informática
41	- Servicio de fotocopias
42	- Cafetería
43	- Instalaciones en general

NOTA: Para la Titulación de TSMK no se generaron informes debido a que no hubo respuestas al cuestionario de Satisfacción FINAL, por parte de los alumnos

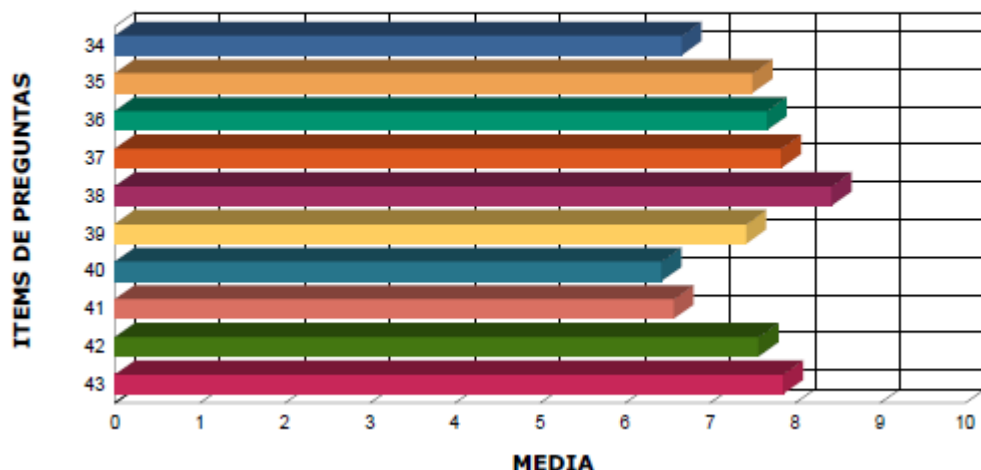
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (IS)

Cuestionario Satisfacción Grado - (IS)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Análisis de Datos y Conclusiones (NAVARRA):

En el caso de Navarra destacar que la valoración general de todas las instalaciones es superior a 6.

Propuestas de Mejoras No procede

- SEVILLA

Preguntas de la Encuesta Satisfacción:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
34	- Aulas de clase
35	- Fondo bibliográfico de la biblioteca
36	- Sistema de préstamo de libros
37	- Espacios y accesibilidad de la biblioteca
38	- Venta de libros
39	- Salas de trabajo en equipo
40	- Aulas de informática
41	- Servicio de fotocopias
42	- Instalaciones en general

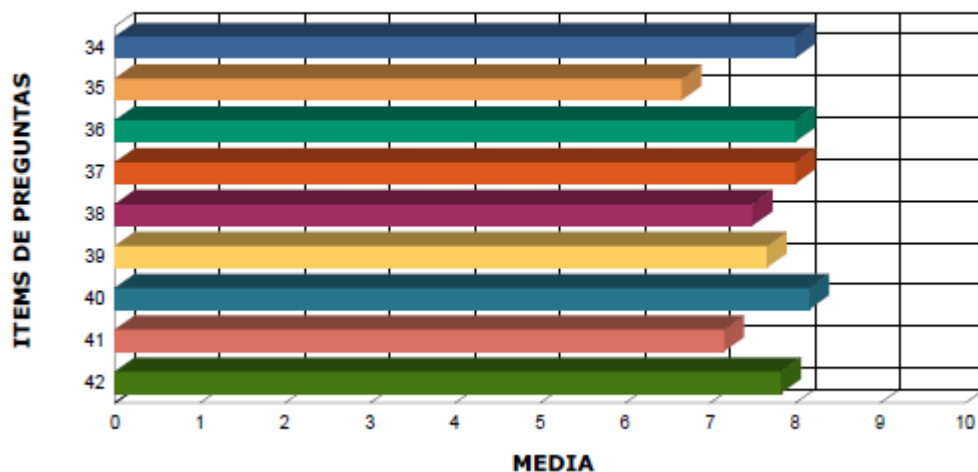
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (FS)

Cuestionario Satisfacción Grado - (FS)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

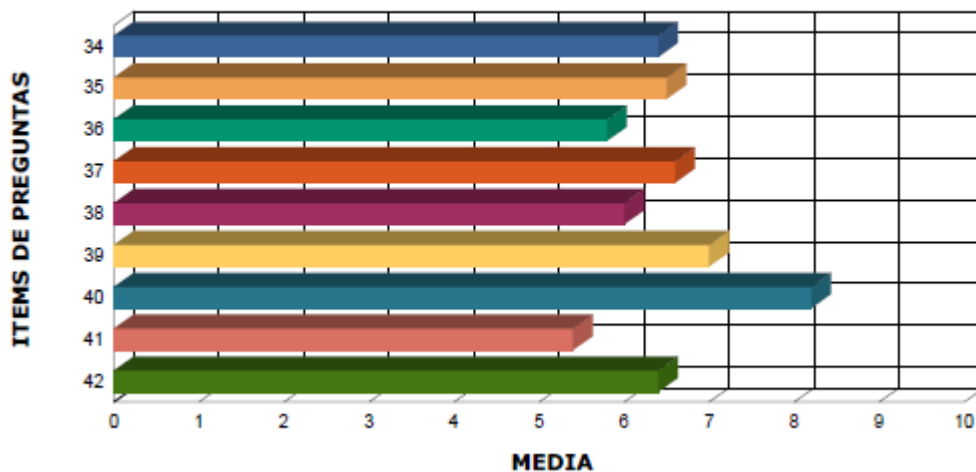


Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (IS)

Cuestionario Satisfacción Grado - (IS)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Análisis de Datos y Conclusiones (SEVILLA):

En el caso de Sevilla destacar que la valoración general de todas las instalaciones es superior a 6, salvo puntualmente el servicio de fotocopias.

Propuestas de Mejoras No procede

• **ZARAGOZA**

Preguntas de la Encuesta Satisfacción:

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
34 -	Aulas de clase
35 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
36 -	Sistema de préstamo de libros
37 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
38 -	Venta de libros
39 -	Salas de trabajo en equipo
40 -	Aulas de informática
41 -	Servicio de fotocopias
42 -	Instalaciones en general

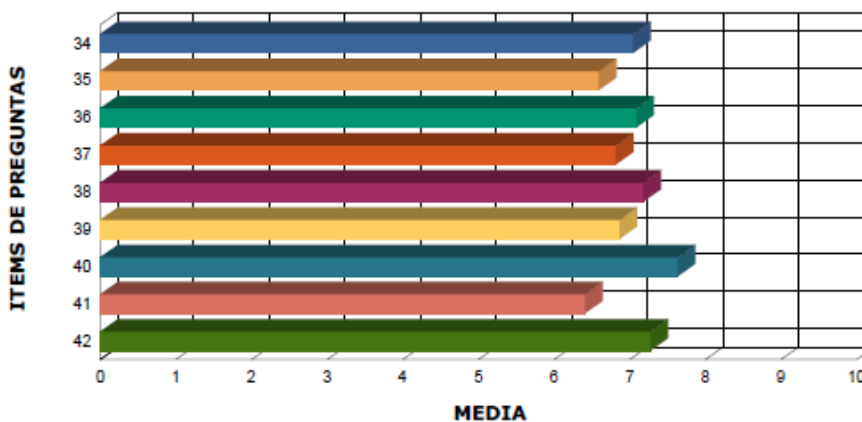
Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMC)

Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (FS)

Cuestionario Satisfacción Grado - (FS)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

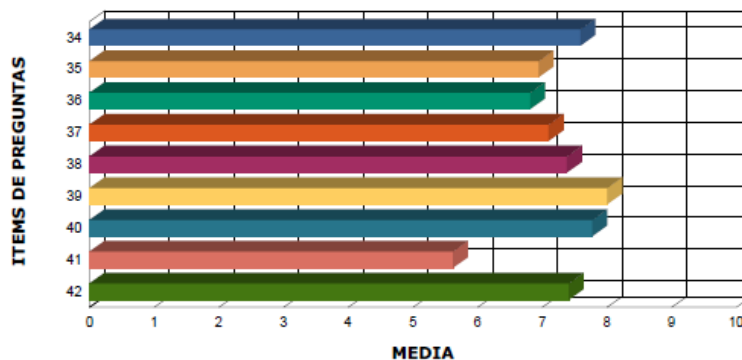


Titulado Superior en Marketing

Encuesta Satisfacción Grado (IS)

Cuestionario Satisfacción Grado - (IS)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Análisis de Datos y Conclusiones (ZARAGOZA):

En el caso de Zaragoza destacar que la valoración general de todas las instalaciones es superior a 6, salvo puntualmente el servicio de fotocopias.

Propuestas de Mejoras No procede

b. ESTUDIANTES DE POSTGRADO

Encuesta Satisfacción FINAL, Preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones (esta encuesta va dirigida a Estudiantes en la finalización del Título):

PREGUNTAS PARA MADRID

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
27 -	Aulas de clase
28 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
29 -	Sistema de préstamos de libros
30 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
31 -	Venta de libros
32 -	Salas de trabajo en equipo
33 -	Aula de informática
34 -	Servicio de fotocopias
35 -	Cafetería
36 -	Restauración
37 -	Agencia de viajes
38 -	Instalaciones en general

PREGUNTAS PARA VALENCIA

Nomenclatura Preguntas	
Infraestructuras e Instalaciones	
27 -	Aulas de clase
28 -	Fondo bibliográfico de la biblioteca
29 -	Sistema de préstamos de libros
30 -	Espacios y accesibilidad de la biblioteca
31 -	Venta de libros
32 -	Salas de trabajo en equipo
33 -	Aula de informática
34 -	Servicio de fotocopias
35 -	Cafetería
36 -	Restauración
37 -	Instalaciones en general

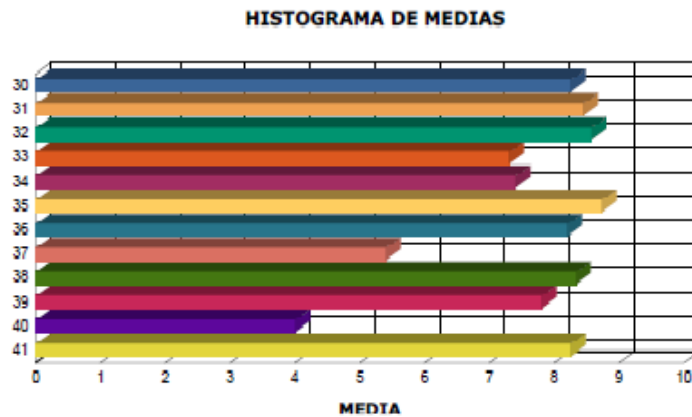
A continuación, se muestran las tasas de respuesta de las encuestas realizadas en el Curso 2012/2013:

Informe Anual de INFRAESTRUCTURAS 2012/2013

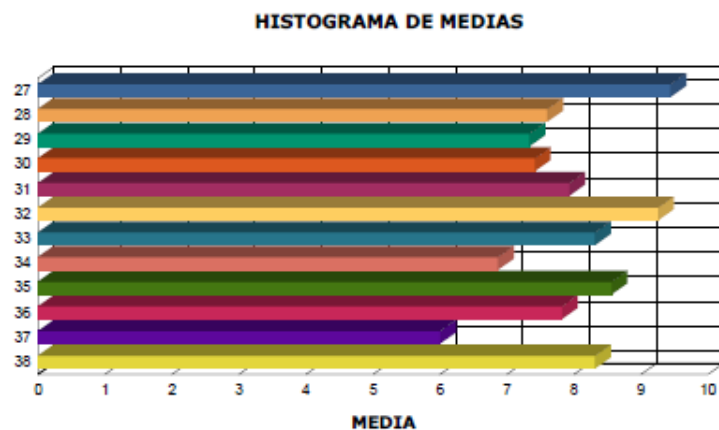
Curso	Título	Campus	% Respuesta
2012 2013	DRHO-43	MADRID	50
2012 2013	EMBA-19	MADRID	72
2012 2013	EMBA-20	MADRID	70
2012 2013	GESCO 165	MADRID	62
2012 2013	GESCO 166	MADRID	50
2012 2013	GESCO167	MADRID	54
2012 2013	Gesco 168	MADRID	7
2012 2013	Gesco 169	MADRID	85
2012 2013	Gesco 170	MADRID	65
2012 2013	Gesco 171	MADRID	67
2012 2013	IMBA	MADRID	52
2012 2013	MBA	MADRID	23
2012 2013	MDCI-MAD	MADRID	51
2012 2013	MDPO	MADRID	59
2012 2013	MIM	MADRID	26
2012 2013	MPC -33	MADRID	56
2012 2013	MPC-30	MADRID	56
2012 2013	MPC-32	MADRID	44
2012 2013	OGC	MADRID	30
2012 2013	EMBA-ZAR	ZARAGOZA	54
2012 2013	GESCO-ZAR	ZARAGOZA	62
2012 2013	EMBA-VAL	VALENCIA	58
2012 2013	MKV-VAL	VALENCIA	53
2012 2013	DRHO-SEV	SEVILLA	54
2012 2013	EMBA-SEV	SEVILLA	62
2012 2013	GESCO-SEV	SEVILLA	64
2012 2013	MDCI-SEV	SEVILLA	43
2012 2013	MDF-SEV	SEVILLA	61
2012 2013	EMBA-NAV	PAMPLONA	62
2012 2013	MDF-NAV	PAMPLONA	70
2012 2013	EMBA-MAL	MÁLAGA	66
2012 2013	GESCO-MAL	MÁLAGA	66
2012 2013	DRHO-MAL	MÁLAGA	75
2012 2013	EMBA-GRN	GRANADA	62
2012 2013	GESCO-GRN	GRANADA	46
2012 2013	MDF-GRN	GRANADA	62
2012 2013	MDCI-GRN	GRANADA	39
2012 2013	EMBA -BIO	BILBAO	67
2012 2013	GESCO-BIO	BILBAO	56
2012 2013	MDF-BIO	BILBAO	53
2012 2013	EMBA -BCN	BARCELONA	62
2012 2013	GESCO28-BCN	BARCELONA	58
2012 2013	GESCO 29-BCN	BARCELONA	40
2012 2013	GESCO 30-BCN	BARCELONA	33
2012 2013	GESCO 31-BCN	BARCELONA	67
2012 2013	MPC-BCN	BARCELONA	54

A continuación, se muestran los resultados de las Valoraciones de los Estudiantes a las Preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones del Campus por cada uno de los Títulos que se cursan en el Campus:

Máster Universitario en Gestión Comercial (URJC) + Dirección de Marketing (ESIC) Madrid (OGC)



Máster Universitario en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo. (Madrid) (MDPO)



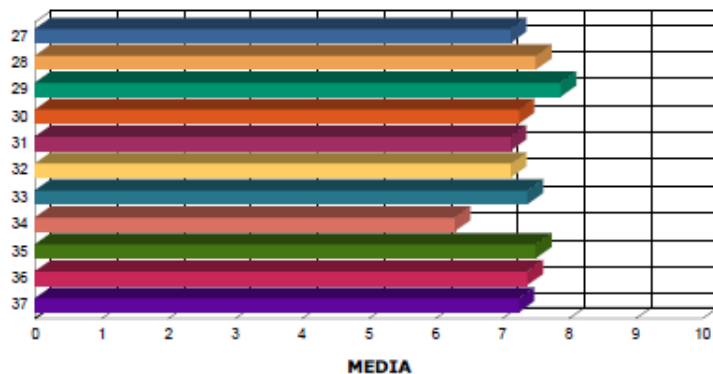
Análisis de Datos y Conclusiones POSTGRADO (POZUELO):

En el campus de Pozuelo casi todos los aspectos a valorar han tenido una puntuación superior a 7 excepto en el apartado del servicio de fotocopias y de la agencia de viajes. La baja puntuación de la agencia de viajes en muchas ocasiones viene dado por el propio desconocimiento de la existencia de la misma. Respecto al servicio de fotocopias, este es un área de mejora.

Propuestas de Mejoras No procede

Máster Universitario en Dirección de Marketing y Ventas. (Valencia) (MKV)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



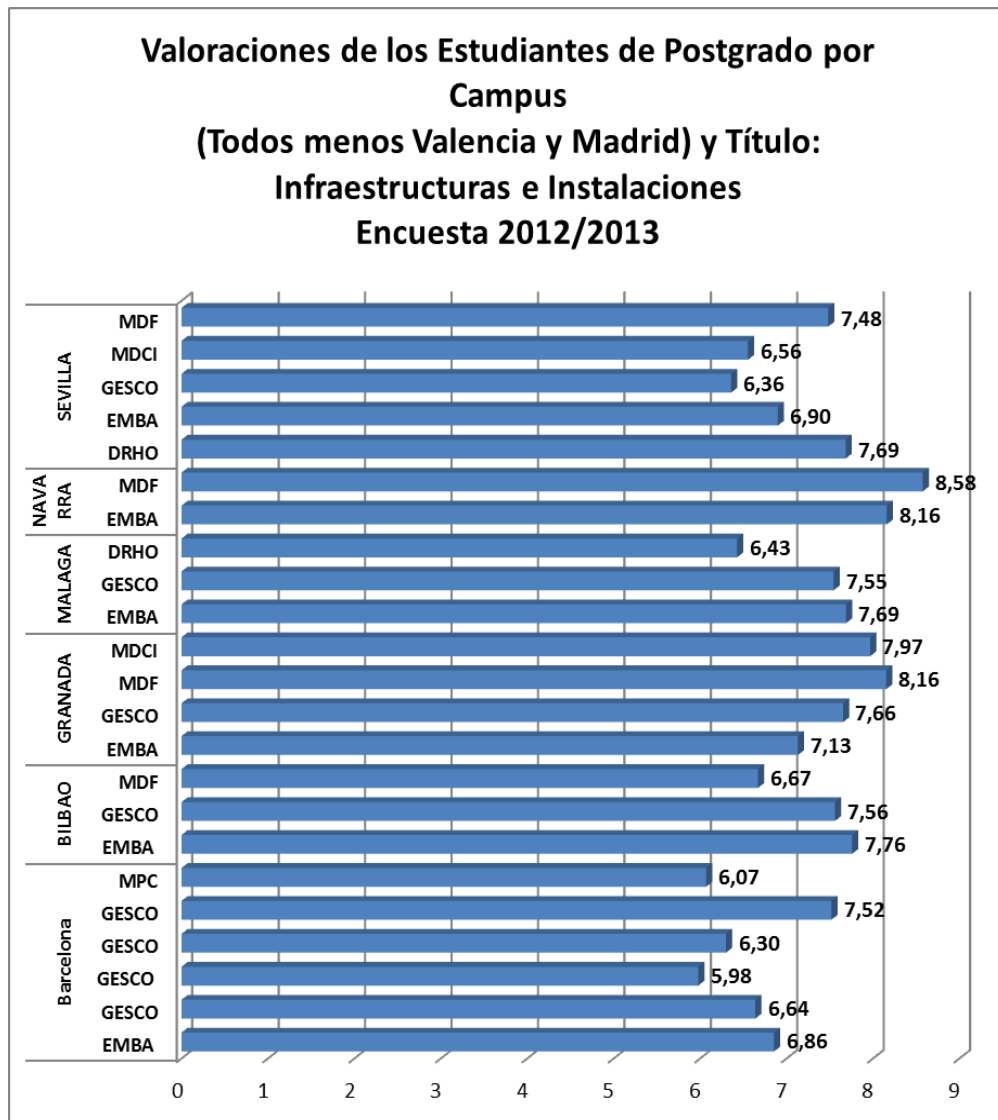
Análisis de Datos y Conclusiones-Postgrado (VALENCIA):

En el caso de Valencia es destacable que para todas las titulaciones, la valoración general de las instalaciones es superior a 7.

En cuanto a los servicios a mejorar, destaca para todas las titulaciones el Servicio de Fotocopias.

A continuación se muestran las valoraciones del resto de Títulos y resto de Campus para el bloque de preguntas sobre Infraestructuras e Instalaciones:

Propuestas de Mejoras No procede



Análisis de Datos y Conclusiones POSTGRADO (Resto de campus):

Se observa que los estudiantes han valorado en general positivamente las infraestructuras e instalaciones de los campus. Todos han obtenido valoraciones en torno al 6.

Propuestas de Mejoras No procede

4. RESULTADOS DE RECONOCIMIENTOS (QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES)

A. PERSONAL DE ESIC

TOTAL: 1 Sugerencia (Pozuelo)

1 Sugerencia: Profesor ESIC Pozuelo.
Mejora Servicios de Oferta de Productos de Cafetería

B. ALUMNOS

GRADO

TOTAL: 2 Sugerencias (Pozuelo y Zaragoza); 6 Quejas (1 Valencia y 5 Pozuelo)

1 Sugerencia: Alumno ESIC Pozuelo.
Mejora Servicios de Aulas de Informática

1 Sugerencia: Alumno ESIC Zaragoza.
Mejora Servicios de Parking del Edificio

3 Quejas: Alumnos ESIC Pozuelo.
Problemas en Servicios de Aulas de Informática

1 Queja: Alumno ESIC Pozuelo.
Mejora Servicios del Aula (Pizarra)

1 Queja: Alumno ESIC Pozuelo.
Mejora Servicios de Biblioteca

1 Queja: Alumno ESIC Valencia.
Mejora Limpieza Exterior del Edificio (Tabaco)

POSTGRADO

TOTAL: 2 Quejas: Las dos referentes al funcionamiento de WIFI de la escuela

C. OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Ver Informe de Resultados de Reconocimientos del 2012

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-reconocimientos-y-sugerencias-20122013.pdf>

Análisis de Datos y Conclusiones tanto de Grado como de Postgrado:

Se han tramitado todos los reconocimientos y se han subsanado los problemas surgidos o planteados en los mismos.

Propuestas de Mejoras No procede

5. CONCLUSIONES

En general, una vez analizados todos los datos referentes a Infraestructuras e instalaciones, se puede señalar en términos generales el buen mantenimiento de los mismos, dándose servicio adecuado a todas las diferentes áreas.

6. MEJORAS PROPUESTAS

a. PROCEDIMIENTO

Propuestas de Mejoras No procede

b. RESULTADOS

Propuestas de Mejoras Ver detalla a lo largo del Informe.